



# NEWPOINT

—

## Formation bandeau Agent



# SOMMAIRE



<b>Présentation de l'interface Agent.....</b>	<b>3</b>
<b>Présentation du bandeau Agent.....</b>	<b>6</b>
- Bandeau Agent : CTI.....	7
- Bandeau Agent : FILES.....	8
- Bandeau Agent : INFOS.....	9
- Bandeau Agent : APPEL MANUEL.....	10
- Bandeau Agent : MODE PRÊT.....	11
- Bandeau Agent : ETAT DES AGENTS.....	12
- Bandeau Agent : TRANSFERTS.....	14
- Bandeau Agent : FIN D'APPELS (STATUTS)...	15
- Bandeau Agent : CHAT.....	17



# Présentation de l'interface Agent



# Présentation de l'interface du module Agent

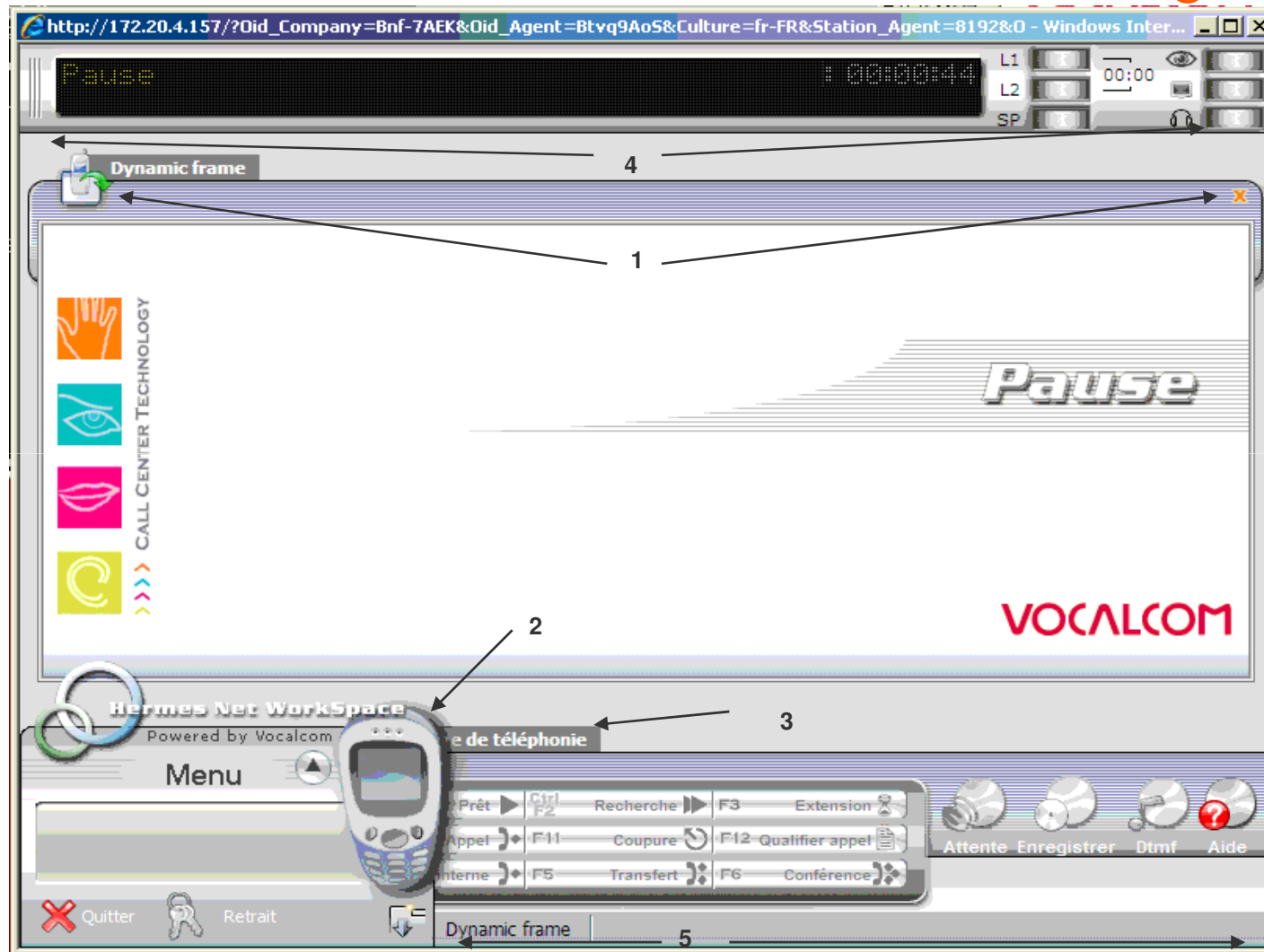
- Fenêtre d'affichage
  - Permet l'affichage du script écran durant la phase de production.
- Bandeau agent
  - Permet d'accéder aux fonctions de téléphonie ainsi qu'aux informations utiles durant la phase de production.



# Présentation du bandeau Agent



## Présentation de l'interface du module Agent





# Présentation de l'interface du module Agent

1. **Page dynamique:** Permet l'affichage du script écran durant la phase de production.

2. **Menu:**

3. **Barre téléphonique:**

4. **Barre d'état:**

5. **Barre d'onglets:**

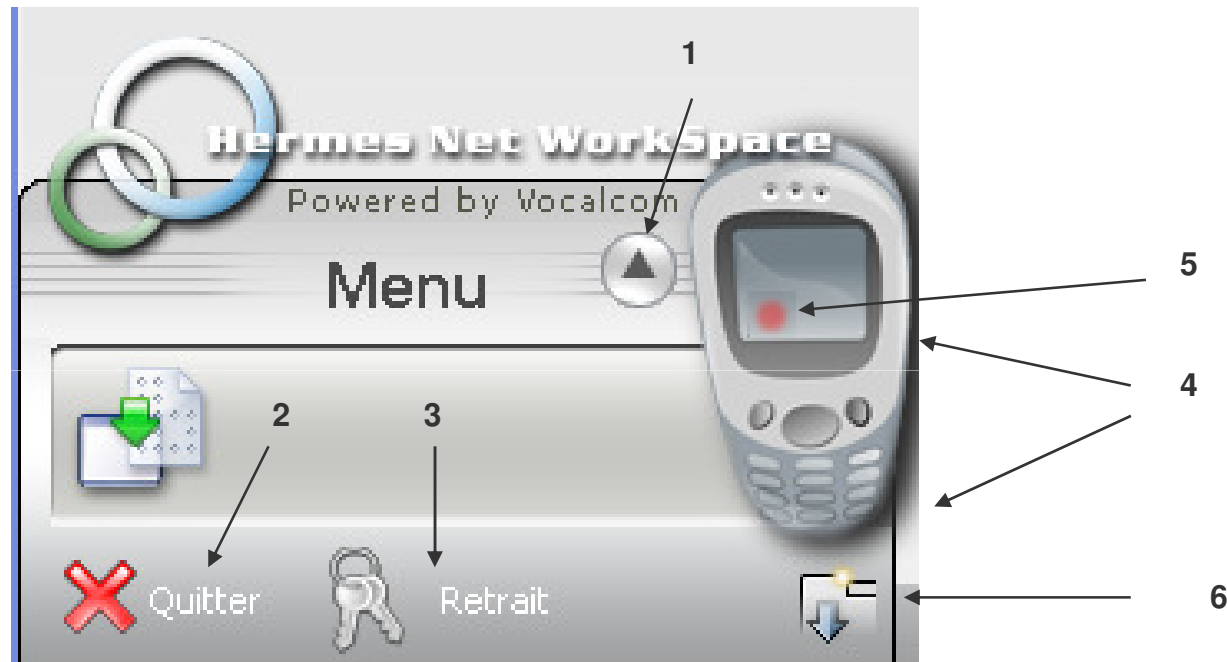
- **Bandeau agent**

- Permet d'accéder aux fonctions de téléphonie ainsi qu'aux informations utiles durant la phase de production.

## Présentation du bandeau Agent



### Description du menu



Position fermée



## Présentation du bandeau Agent



### Description du menu



Position ouverte



## Présentation du bandeau Agent

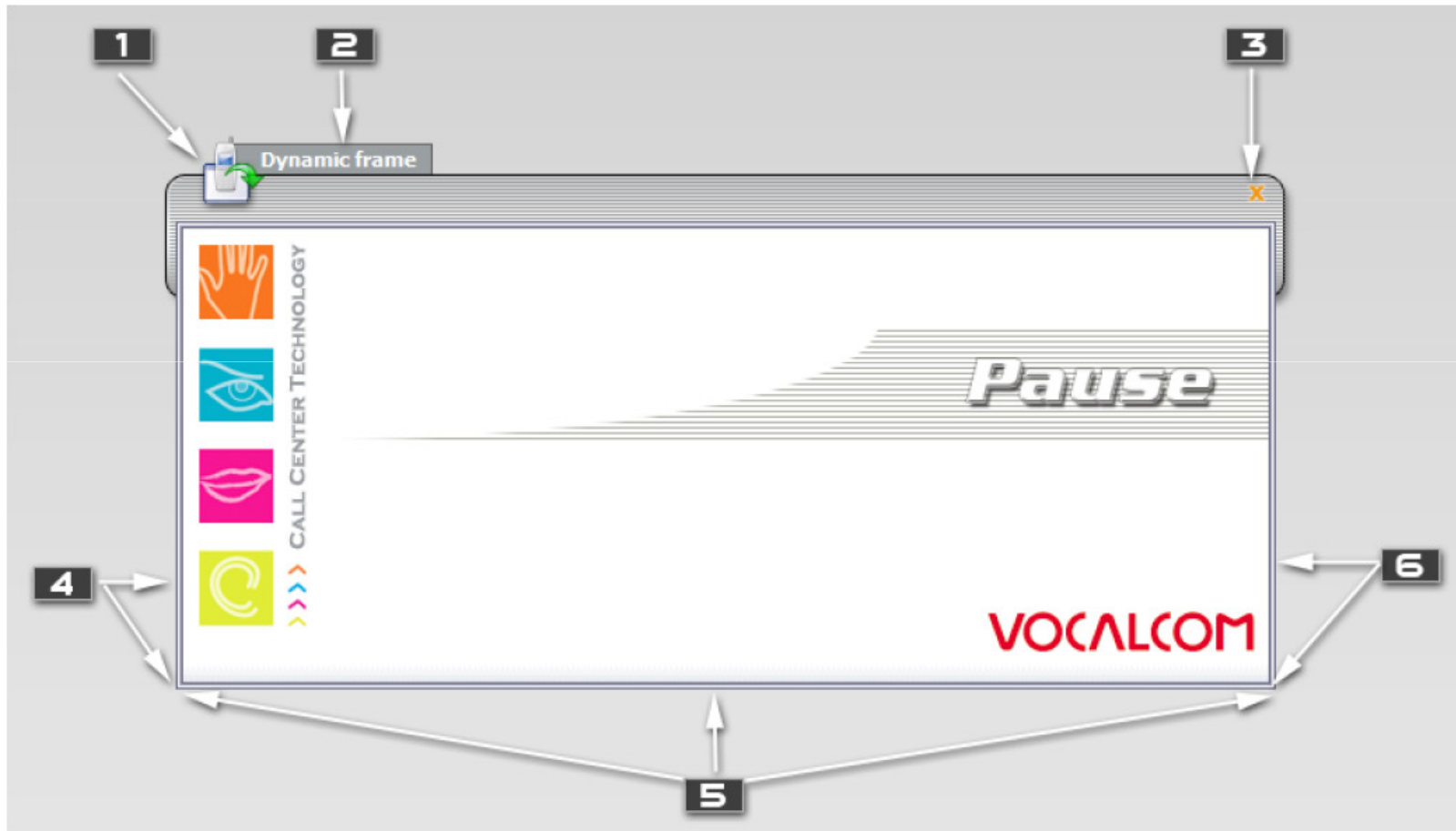
### Description du menu

- 1 Page dynamique:
- 2 Menu
- 3 Barre téléphonique
- 4 Barre d'état
- 5 Barre d'onglets
- 6
- 7 Zone de lancement des éléments
- 8
- 9

## Présentation du bandeau Agent



### Workspace par défaut





## Présentation du bandeau Agent

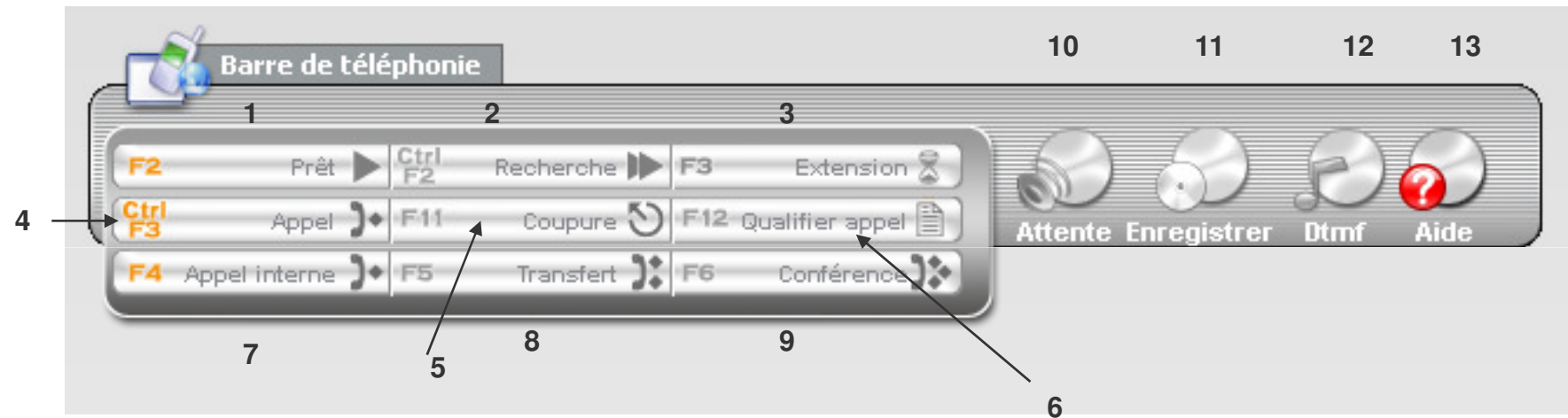
### Workspace par défaut

- 1 Logo de l'élément:
- 2 Titre de l'élément
- 3 Bouton de fermeture
- 4 Barre de redimensionnement vers la gauche
- 5 Barre de redimensionnement vers le bas
- 6 Barre de redimensionnement vers la droite

## Présentation du bandeau Agent



### Barre de téléphonie (toolbar)



## Présentation du bandeau Agent



## Workspace par défaut

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13

## Présentation du bandeau Agent



### Apparence de la page par défaut



1 Logo de l'élément:

2 Logos vocalcom

3 indicateur de l'état de l'agent: cet indicateur est fonction de l'état en cours de l'agent

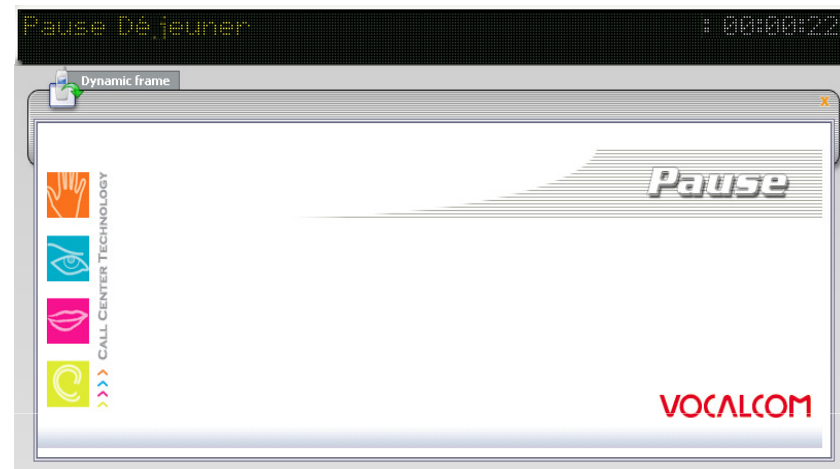
# Présentation du bandeau Agent



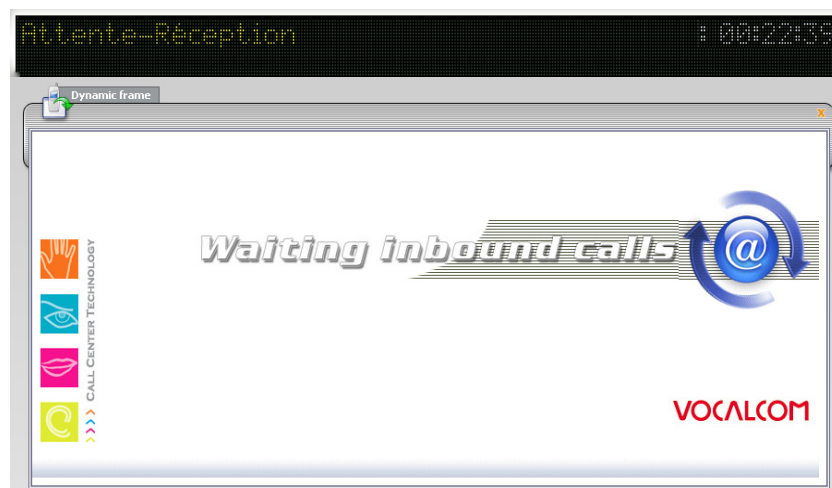
## Apparence de la page par défaut



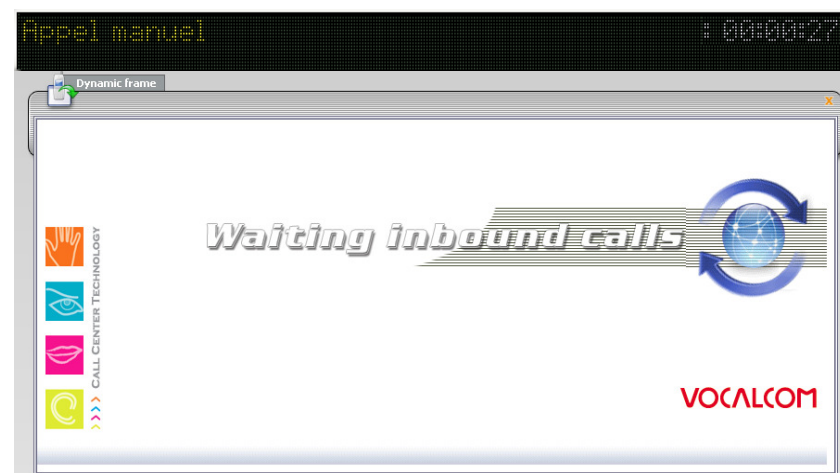
Agent non signé



Agent en pause



Agent en attente d'appel



Agent en cours d'appel





## Présentation du bandeau Agent

### Etat des files d'attente



	CTI	MAIL	CHAT
Princ. :	0000	0003	0000
Secon. :	0000	0000	0000
Perso. :	0000	0000	0000

Cet élément permet d'afficher l'état des files d'attentes « téléphonie entrante », « email » et « chat » de l'agent.

Princ.:information de la file principale de l'agent

Secon.:informations de la file secondaire de l'agent

Perso.:informations de la file personnelle de l'agent

N.B: cet élément n'est pas disponible dans le workspace par défaut

## Présentation du bandeau Agent



### Appel d'un contact ou d'un numéro libre

**Ctrl F3** Appel

1 → **Appel manuel**

2 → Destination :

3 → Tél. :  Filtre :

4 →

Contact	Compétences
Dupont Richard	Technicien Newpoint
MENA Brice	Formateur Newpoint

5 → Données :

6 →

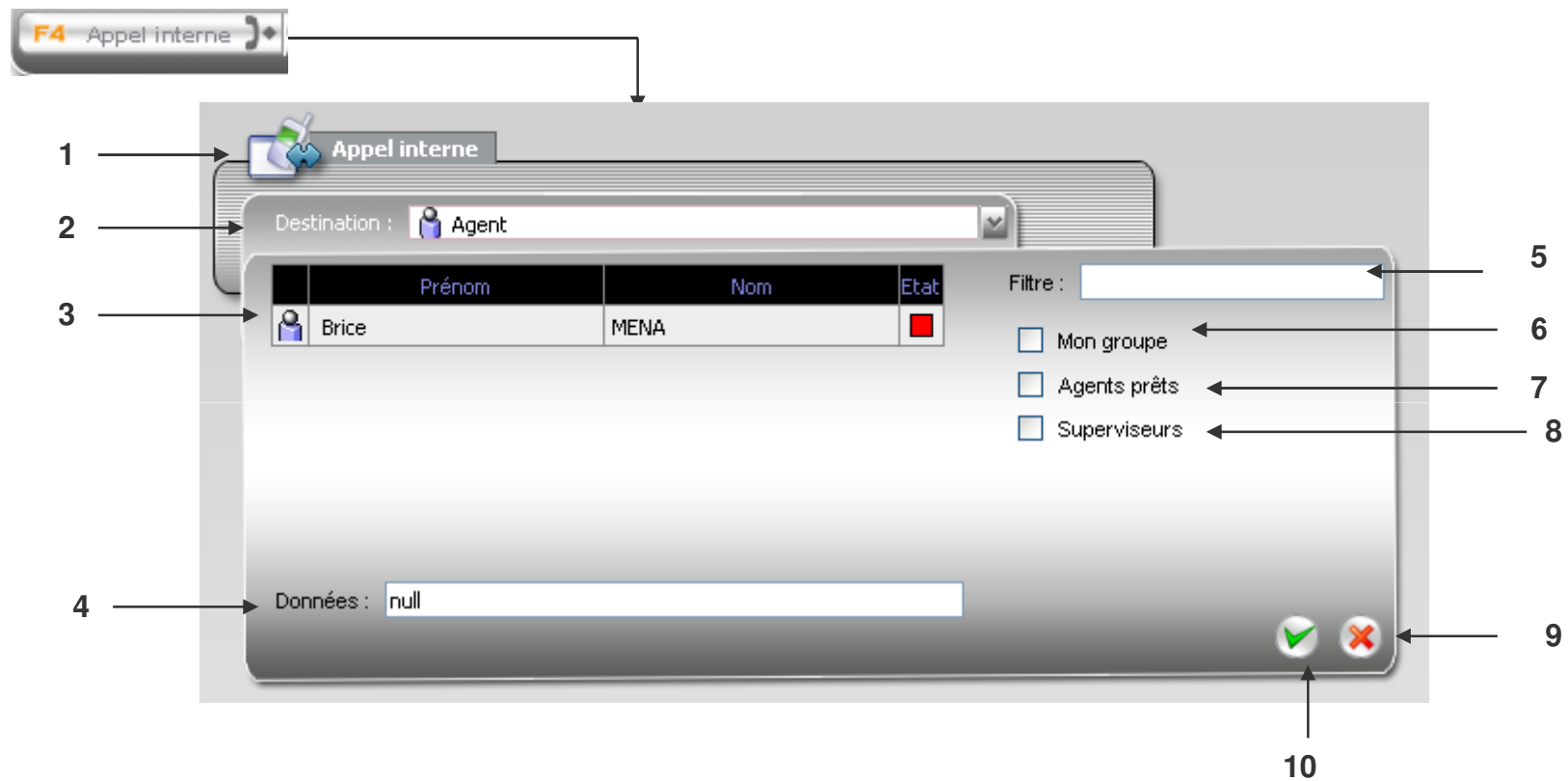
7 →

8 →

## Présentation du bandeau Agent



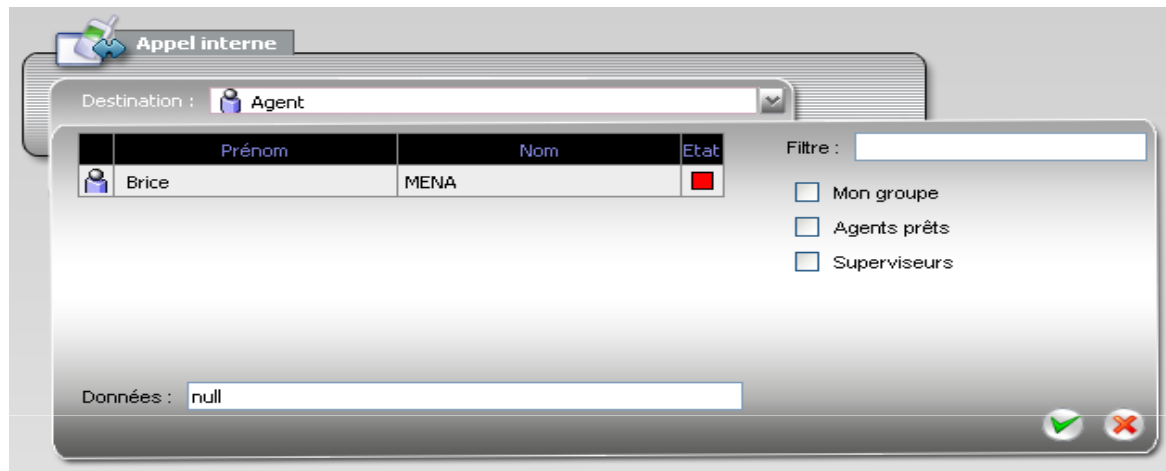
### Appel d'un autre agent





## Présentation du bandeau Agent

### Etat d'un agent



- Liste des agents:
  - Noir** : l'agent n'est pas connecté
  - Orange** : l'agent est en ligne
  - Vert** : l'agent est disponible (en attente d'un appel)
  - Rouge** : l'agent est en pause
  - Bleu** : l'agent est en post-appel
- La liste des contacts se présente de la même façon si elle a été définie dans le module administration « Ressources humaines ».

10



## Présentation du bandeau Agent

### Appel d'une campagne entrante

**F4 Appel interne**

1 → **Appel interne**

2 → Destination : **Campagnes entrantes**

3 →

Campagnes			Etat
Test Entrant	0	0	<span style="color: red;">■</span>

4 → Données :

5 → Filtre :

6 → ☐ Mon groupe

7 → ☐ Campagnes fermées

8 → ☐ Campagne avec des agents disponibles

9 → Appels en attente max : 50

10 → Appels en débordement max : 0

11 → ☒ ☐

12 →

# Présentation du bandeau Agent



## Appel d'une file d'attente

**F4 Appel interne**

1 → **Appel interne**

2 → Destination : **Files**

3 →

Files			Etat
File de Test	0	0	■
File Email Lille	0	0	■

5 → Filtre :

6 → ☐ Mon groupe

7 → ☐ File avec des agents prêts ou en wrapup

8 → Appels en attente max :

9 → Appels en débordement max :

4 → Données :

10 → ☒ ☐

11 →

## Présentation du bandeau Agent



### Résumé des destinations possibles par type d'appel

#### Appel interne

- Un autre agent
- Un contact ou n° libre
- File de réception
- Campagne entrante

#### Appel manuel(campagne d'appel manuel)

- Un contact ou n° libre

#### Consultation

- Un autre agent
- Un contact ou n° libre

#### Transfert aveugle(sans consultation préalable)

- Un autre agent
- Un contact ou n° libre
- File de réception
- Campagne entrante
- Campagne sortante



## Présentation du bandeau Agent

### Bandeau agent : Fin d'appels (statuts)

The image shows a software interface for managing call statuses. At the top, there's a tab labeled 'Statut d'appel' with a pencil icon. Below it, a dropdown menu is open, displaying the prompt 'Choisissez un statut d'appel'. The menu lists two options: 'RDV' (Appointment) accompanied by a calendar icon, and 'occupé' (Occupied) accompanied by a pencil icon. To the left of the dropdown, the text 'Statut d'appel :' is visible. Below the dropdown, there is a text input field labeled 'Commentaire'.

Après la fin de la communication, pour que l'agent puisse se remettre en prêt (pour recevoir ou émettre un appel), il faut qu'il statue l'appel.

- Si le statut contient des détails (sous-statut), l'agent sera obligé de choisir un sous statut pour le statut sélectionné.





## Présentation du bandeau Agent

### Qualification d'un rappel téléphonique

- Statut : Relance ou Rappel personnel

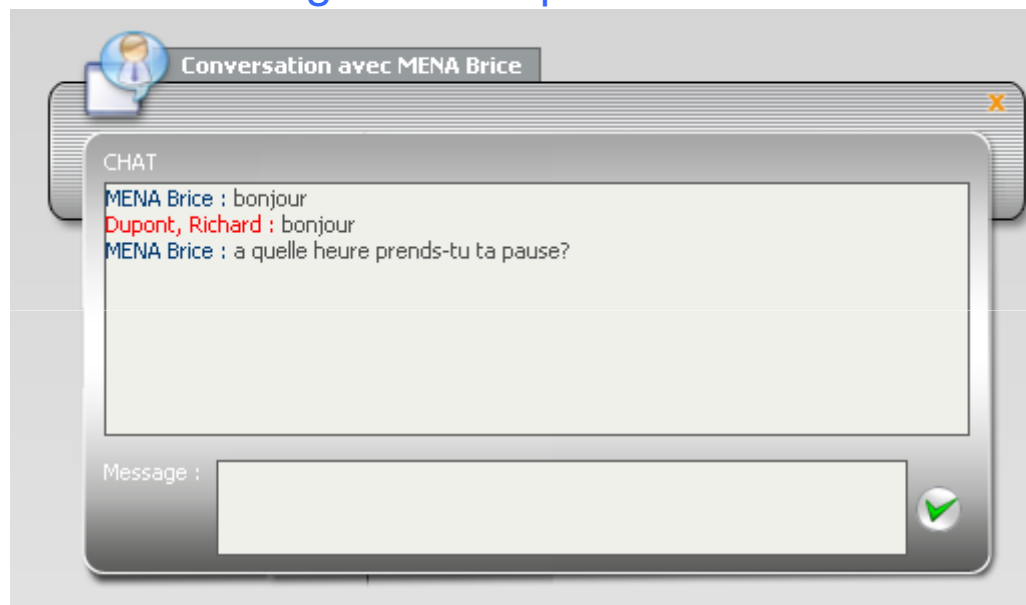
- Le statut Rappel personnel ou Relance permet de définir une date ainsi qu'une heure de rappel du client.
- Le client sera rappelé et mis en relation avec :
  - ✓ Le premier agent disponible si l'appel avait été statué en « RELANCE ».
  - ✓ Sinon avec l'agent qui l'avait statué en « RAPPEL PERSONNEL ».



## Présentation du bandeau Agent

### Chat avec le superviseur

- Interface de chat entre agents et superviseurs

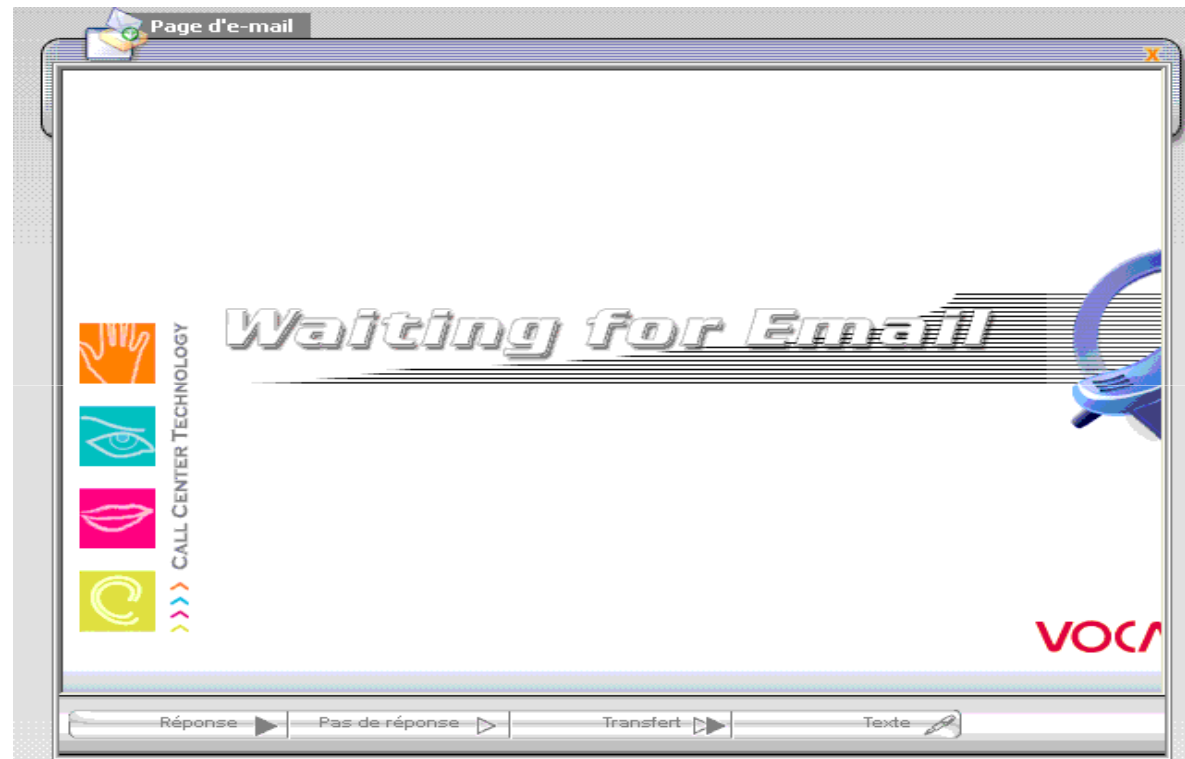


- Dès que le superviseur envoie un message à l'agent, cette fenêtre s'ouvre.
- L'agent peut répondre au superviseur.

## Présentation du bandeau Agent



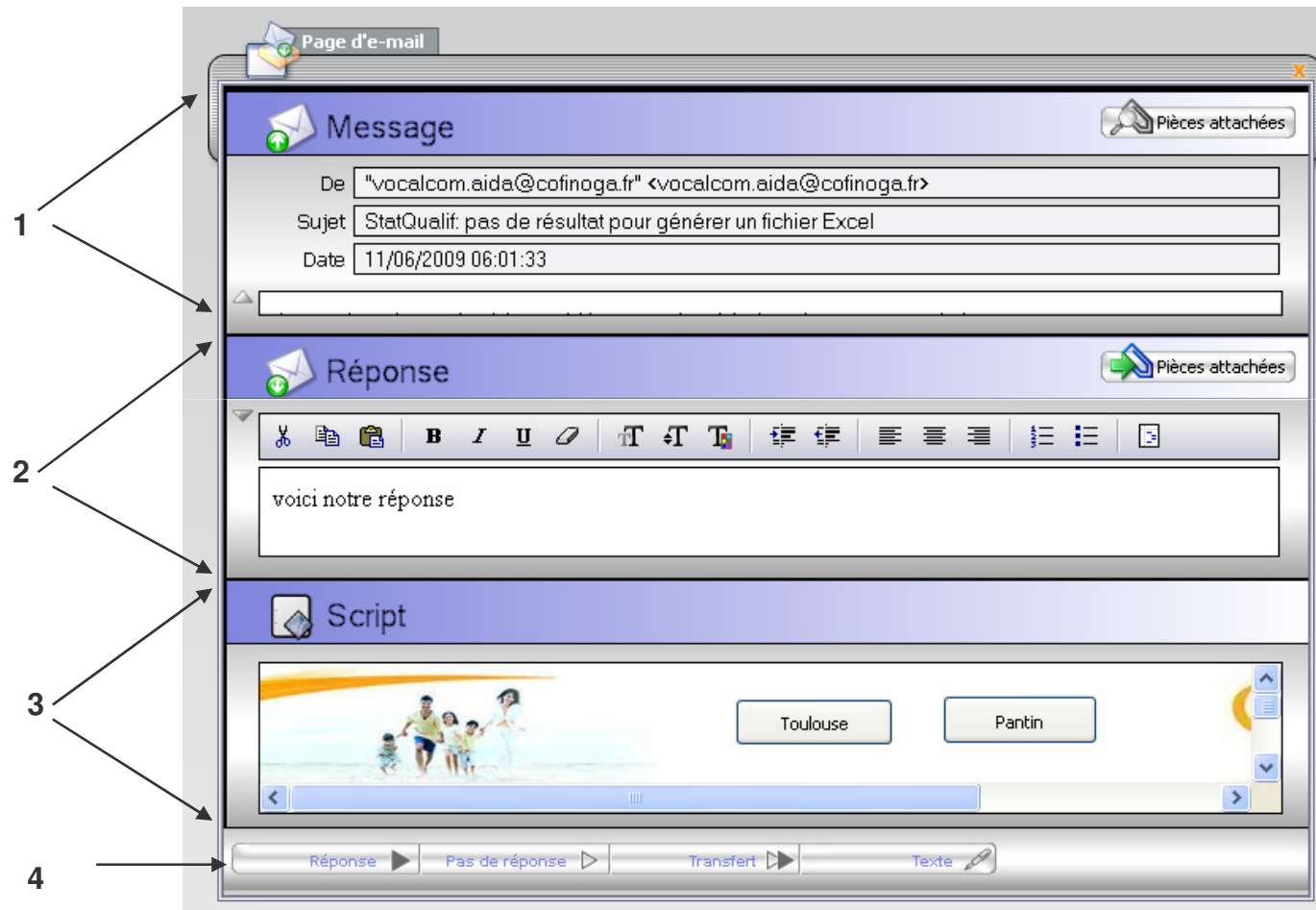
### Élément « page d'email »



# Présentation du bandeau Agent



## Elément « page d'email »





## Présentation du bandeau Agent

### Élément « page d'email »

L'interface d'email est composée de quatre zones distinctes :

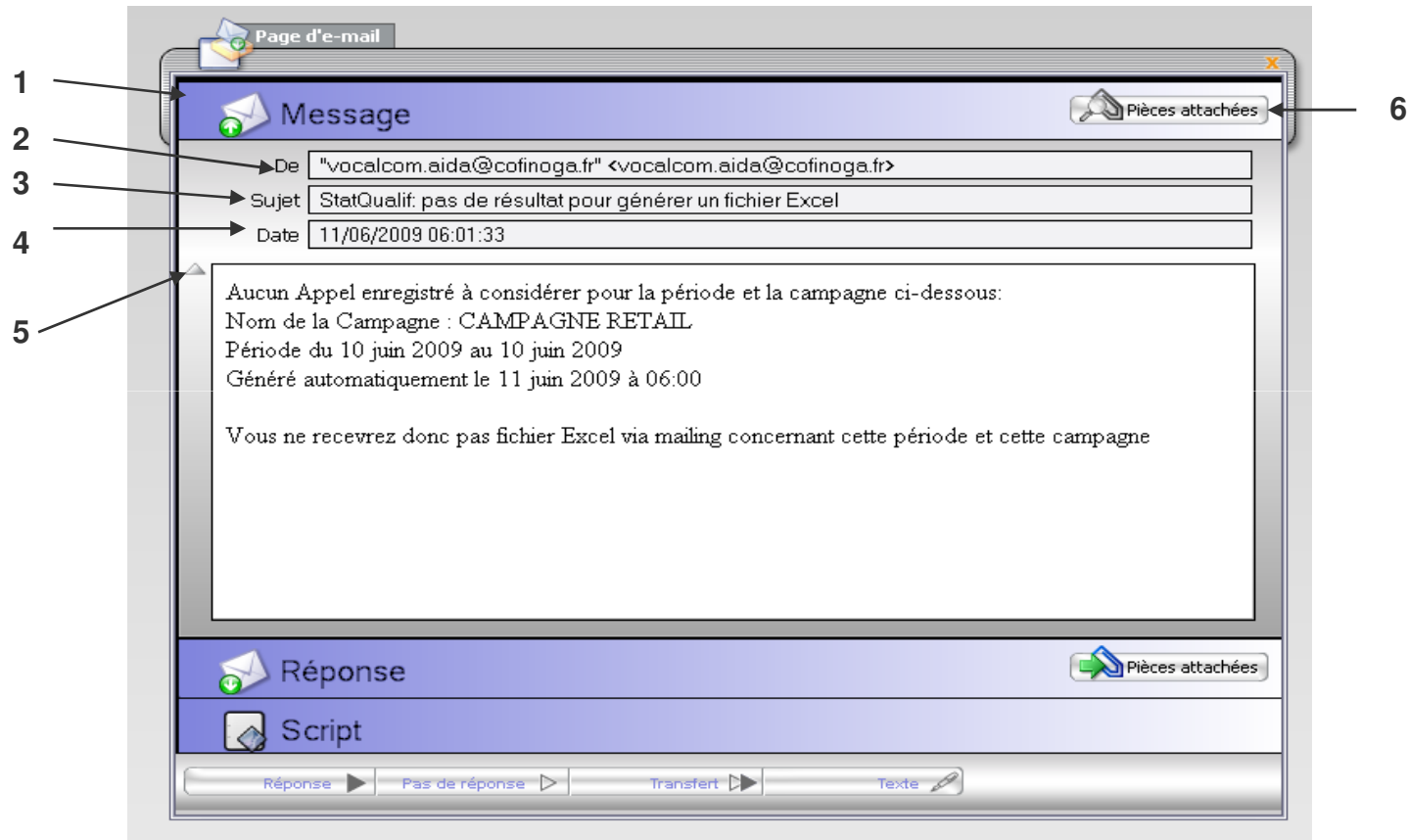
1. Zone affichant le message reçu du client
2. Zone de réponse par email au client
3. Zone affichant le Script associé à la campagne email
4. Zone de commande

- En cours de traitement, si l'agent choisi de fermer la fenêtre de traitement à l'aide de l'icône de fermeture, un message de confirmation lui est affiché. S'il choisi de valider, le mail sera automatiquement redistribué au prochain agent disponible.
- De même, en cours de traitement, les boutons de déconnexion agent sont grisés.



## Présentation du bandeau Agent

### Zone «message reçu »





## Présentation du bandeau Agent

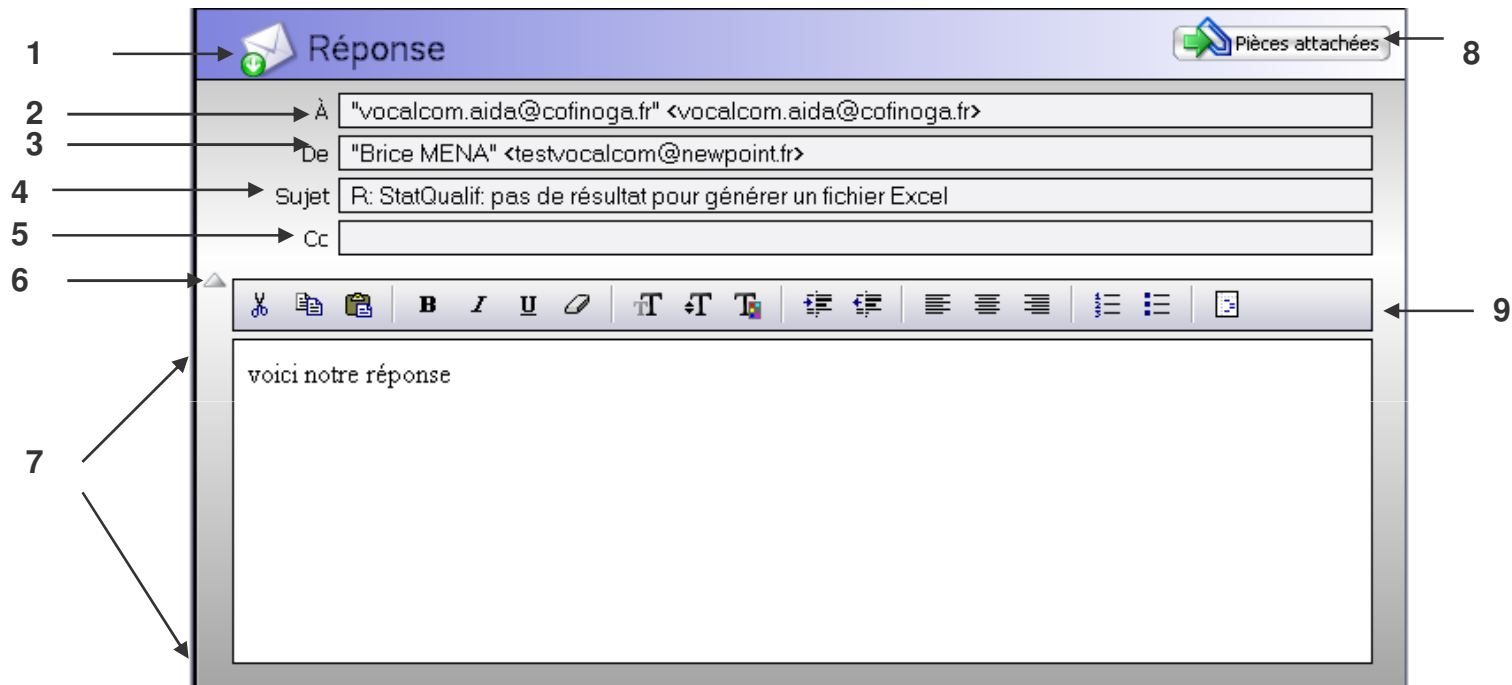
### Zone «message reçu »

1. Ce bouton permet de maximiser la zone « Message reçu » afin qu'elle occupe l'intégralité de la place disponible dans l'élément « Page d'email ».
2. Champs indiquant l'adresse email du client ayant envoyé l'email.
3. Champs indiquant le sujet de l'email reçu.
4. Champs indiquant la date de réception de l'email reçu.
5. Ce bouton permet d'afficher/masquer les éléments 2, 3 et 4.
6. Bouton permettant de visualiser les fichiers joints au mail :

# Présentation du bandeau Agent



## Zone de réponse







## Présentation du bandeau Agent


### Zone de réponse


1. Permet de maximiser la zone de réponse afin qu'elle occupe l'intégralité de la place disponible dans l'élément « Page d'email ».
2. Champs indiquant à qui sera envoyé le mail. Cette zone n'est pas modifiable par l'agent.
3. Champs indiquant avec quelle adresse sera envoyée la réponse. Cette zone n'est pas modifiable par l'agent.
4. Champs indiquant le sujet de la réponse. Cette zone peut être modifiée par l'agent.
5. Champs permettant d'ajouter des personnes en copie de la réponse. Cette zone peut être modifiée par l'agent.
6. Permet de masquer/afficher les champs 2, 3, 4 et 5.
7. Zone de réponse. Cette zone peut être modifiée par l'agent.
8. Permet à l'agent de sélectionner les fichiers à joindre à sa réponse (pièces attachées définies pour la campagne email dans l'Administration Hermes.Net) :
9. Barre de mise en forme de la réponse :

## Présentation du bandeau Agent



### Zone de script

 Script



Toulouse    Pantin

Num adhérent

Civilité

Nom

Prénom

Réponse Type

Liste documents  
Prest\_Multi\_Sante.pdf  
Prest\_Multi\_Sante\_Plus.pdf  
Prest\_Multimax.pdf  
Prest\_Premi\_Sante.pdf  
Prest\_Via\_Sante.pdf

Text réponse



## Présentation du bandeau Agent

### Zone de commandes



**Réponse** : permet à l'agent d'envoyer sa réponse

**Pas de réponse** : permet à l'agent de passer au message suivant sans envoyer de réponse à l'email qu'il est en train de traiter

**Transfert** : permet à l'agent de transférer l'email vers:

- un autre agent
- un contact ou un mail libre
- une autre campagne email

**Texte** : permet d'afficher les « réponse prédéfinies »